De nieuwe **identiteit** van **Burgerzaken**

De impact van digitalisering op Burgerzaken

A+O fonds Gemeenten

NVVB
Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken

De **nieuwe identiteit** van **Burgerzaken**

De impact van digitalisering op Burgerzaken

Onze nieuwe identiteit

Inhoudsopgave

Voorwoord 6

Inleiding 8

1 Persoonsinformatiemanagement 10
- 1.1 Operatie BRP (Basisregistratie Personen) 12
- 1.2 Elektronische dienstverlening Burgerlijke Stand 14
- 1.3 Integratie Burgerlijke Stand en Basisregistratie Personen 16
- 1.4 Persoonsinformatiebeveiliging 18
- 1.5 Adreskwaliteit en (mogelijke) adresfraude 21

2 Identiteitsmanagement 26
- 2.1 Rijbewijzen 28
- 2.2 Reisdocumenten 30
- 2.3 Digitale Identiteit 33
- 2.4 Vaststelling van de identiteit in de digitale toekomst 35
- 2.5 Identiteitsfraude 37

3 Verkiezingen 40
- 3.1 Verkiezingen en referenda 42

4 Dienstverlening en innovatie 44
- 4.1 Dienstverlening 2025 46
- 4.2 Regie op eigen gegevens 48
- 4.3 Technologische ontwikkelingen 50
- 4.4 Digitale Agenda 2020 52

5 De betekenis van de ontwikkelingen (op hoofdlijnen) voor gemeenten 54

Bijlage 59
- Afkortingenlijst

Colofon 61

Voorwoord

Burgerzaken staat oog in oog met ingrijpende veranderingen. Eén van de belangrijkste is de toenemende digitalisering: deze daagt overheden uit om hun dienstverlening anders in te richten en om de menselijke factor -die altijd nodig blijft- naar een hoger plan te tillen. Het face-to-face contact met klanten wordt minder, maar de complexiteit neemt toe. En dat vereist -meer dan ooit tevoren- hostmanship en vakmanschap.

Bij de vertaalslag van de systeemwereld naar de leefwereld van de burger, moet er een balans worden gevonden in het spanningsveld van optimale dienstverlening, kwaliteit van persoonsgegevens, privacy, beveiliging en fraudebestrijding. Burgerzaken staat aan het begin van een transformatie, die om de nodige flexibiliteit van organisaties, management en medewerkers vraagt.

Het A+O fonds Gemeenten en de Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB) willen gemeenten ondersteunen in de uitdaging die voor hen ligt. Samen namen wij daarom het initiatief voor een onderzoek om de toekomstige ontwikkelingen in kaart te brengen. Het onderzoek is uitgevoerd door Jan Smit, oud-gemeentesecretaris van de gemeente Staphorst en Geeta Bachu, procesmanager Burgerzaken bij de gemeente Rotterdam. Zij deden uitgebreid literatuuronderzoek en interviewden een groot aantal deskundigen, waarbij ze werden ondersteund door een breed samengestelde begeleidingsgroep met vertegenwoordigers van gemeenten, Rijksoverheid en bedrijfsleven.

Met deze publicatie als prachtig deelresultaat willen we u -gemeenten- informeren over de komende ontwikkelingen zodat het bestuur, management, medewerkers en de OR hier tijdig op kunnen anticiperen. In het verlengde daarvan hopen we u komend jaar met maandelijkse bijdragen te inspireren om de transformatie aan te grijpen voor een kwaliteitsslag, door de duurzame inzetbaarheid van medewerkers te vergroten. Ook de komende jaren ondersteunen het A+O fonds Gemeenten en de NVVB gemeenten waar nodig bij het vormgeven van de Nieuwe Identiteit van Burgerzaken.

Tot slot willen we iedereen bedanken die heeft bijgedragen aan dit complexe en diverse onderzoek. Een speciale dank gaat uit naar de strategisch adviseurs van de NVVB (Mariëlle Sloof, Willeke van Dijk en Ronald Zijlstra) die met behulp van het onderzoeksmateriaal de tekst voor deze uitgave hebben geschreven. Zonder de inbreng van hun expertise hadden we deze publicatie niet kunnen maken.

Zoetermeer, Den Haag,
April 2017

Simon Rijsdijk
Voorzitter NVVB

Marcel Fluitman
Voorzitter A+O fonds Gemeenten

Bert de Haas
Secretaris-penningmeester A+O fonds Gemeenten

Inleiding

Recente ontwikkelingen zoals nieuwe wet- en regelgeving, landelijk en Europees beleid, nieuwe technologieën en de toenemende digitalisering werken door binnen alle thema's van Burgerzaken: persoonsinformatiemanagement, identiteitsmanagement, verkiezingen, dienstverlening en innovatie. De snelheid waarmee nieuwe inzichten ontstaan en details veranderen is amper bij te houden. Om tot een leesbaar geheel te komen hebben we gekozen voor een compacte uitgave waarin de ontwikkelingen op hoofdlijnen worden beschreven.

In het verlengde van deze publicatie lichten we -tot aan het NVVB congres in 2018- maandelijks één van de thema's uit. Dit presenteren we voor elk thema in een passende vorm, die daardoor per maand kan verschillen. Denk bijvoorbeeld aan bijeenkomsten, columns, blogs, artikelen, infographics, of handreikingen.

Op de jaarkalender die u bij deze publicatie heeft gekregen, ziet u precies aan welke thema's we het komende jaar extra aandacht besteden:

April:	Onze nieuwe identiteit
Mei:	Rijbewijzen
Juni:	Digitalisering en gevolgen voor het werk
Juli:	Operatie BRP
Augustus:	Identiteitsfraude
September:	Verkiezingen
Oktober:	Digitalisering en vakmanschap
November:	Reisdocumenten
December:	Burgerlijke Stand
Januari:	Digitalisering en de burger
Februari:	Digitale identiteit
Maart:	Adresfraude en adreskwaliteit
April:	Persoonsinformatiebeveiliging

2017

- Digitaal 2017
- Informatiebeveiliging/ Privacy
- MijnOverheid

2018

- BRP
- Rijbewijzen naar CBR
- Omgevingswet
- EU privacy richtlijn
- Collectiviseren

2019

- Paspoortdip
- Regie op gegevens
- Herziening ID-keten

2020

80%
gemeentelijke producten
&
diensten digitaal en centraal?

Kijk voor meer informatie en aanvullende artikelen over de thema`s maandelijks op de website van de NVVB: www.nvvb.nl

Croissanterie
C'est Magnifique
LEVI'S
BAKERY
Cafe
907

1 Persoonsinformatie-management

Na de (eerste) vaststelling van de identiteit van een persoon, worden de persoonsgegevens geregistreerd. De registratie is geen doel op zich, maar een middel om uiteindelijk deze gegevens te kunnen verstrekken en informatie te kunnen genereren. De wijze waarop dit gebeurt, ontwikkelt zich voortdurend, waarbij er steeds oog is voor de bestaande dienstverlenings-processen, de kwaliteit en betrouwbaarheid van de inhoud (volledigheid, juistheid en actualiteit) en de beveiliging van de opslag en het dataverkeer.

1.1 Operatie BRP (Basisregistratie Personen)

Hoe is het nu?

De 'Operatie BRP' is een programma dat nieuwe centrale voorzieningen voor de BRP ontwikkelt. Kenmerken zijn een nieuw gegevensmodel en de centrale opslag van persoonsgegevens in plaats van lokale opslag bij gemeenten. Gemeenten sluiten aan als bijhouders en beschikken over Burgerzakenmodules van waaruit zij bijhoudingen kunnen uitvoeren. De nieuwe centrale voorzieningen beschermen de gemeenten op het gebied van bijhouding door de toepassing van bedrijfsregels.

Doelstellingen Operatie BRP:

- Actuele persoonsgegevens die 24/7 online beschikbaar zijn;
- De kwaliteit en actualiteit van de gegevens verbeteren, onder meer door wijzigingen direct te verwerken;
- Verbanden kunnen leggen tussen in de BRP geregistreerde personen door enkelvoudige opslag van gerelateerde persoonsgegevens;
- Eenvoudiger en goedkoper verstrekken van persoonsgegevens;
- Flexibeler, sneller en goedkoper kunnen aanpassen van de ICT-systemen;
- Plaatsonafhankelijke dienstverlening mogelijk maken;
- Aansluiten op bestaande en nog te ontwikkelen e-overheidsvoorzieningen.

De leveringssoftware is gerealiseerd. Er wordt gewerkt aan de bijhoudingsfunctionaliteit, die volgens de planning in 2018 klaar is.

Wat kunnen we verwachten?

'Koplopergemeenten' sluiten vanaf 2019 aan op de centrale voorziening. Naar verwachting sluiten alle overige gemeenten vervolgens ook in een periode van twee jaar aan. Omdat gemeenten afnemers van BRP-gegevens zijn, moeten ze ook in die hoedanigheid aansluiten. Dat betekent dat elke gemeente zijn binnengemeentelijke persoonsinformatievoorziening moet herzien, voor zover die nog vanuit het huidige GBA-systeem wordt gedaan.

Hoe gaan we daarmee om?

Elke gemeente moet zich voorbereiden op de aansluiting op de nieuwe BRP-voorzieningen. Om hen daarbij te ondersteunen heeft KING een draaiboek ontwikkeld (zie de verwijzing onderaan deze paragraaf). Ook geeft KING gemeenten advies over de 'Binnengemeentelijke levering BRP' in een rapport met een gelijknamige titel. Hierin wordt onder meer de functie van een binnengemeentelijk gegevensmagazijn (met meer dan alleen BRP-gegevens) beschreven.

Voor medewerkers blijven de werkzaamheden grotendeels gelijk. Toch verandert er ook het een en ander; bepaalde gegevens zijn nieuw en worden op een andere manier bijgehouden. Het is belangrijk dat BRP-specialisten zich in het nieuwe gegevensmodel verdiepen en inzicht krijgen in de opbouw van gegevens en hun administratieve werking bij mutaties.

Kijk voor meer informatie op:

- www.operatiebrp.nl
- www.kinggemeenten.nl/secties/instrumenten

1.2 Burgerlijke Stand

Hoe is het nu?

De registers van de Burgerlijke Stand bestaan uit papieren akten. En de regelgeving bevat -anders dan bij de BRP- geen automatiseringsvoorschrift. De behoefte aan digitale dienstverlening heeft geleid tot een wetswijziging: een aangifte van overlijden of geboorte en de melding van een voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap mogen tegenwoordig digitaal worden gedaan.

In het kader van de 'Digitale Agenda 2020' ontwikkelde KING een generieke digitale overlijdensaangifte waar gemeenten op kunnen aanhaken. Naast het aangeven van een overlijden, kunnen burgers in diverse gemeenten ook een voorgenomen huwelijk of geregistreerd partnerschap al digitaal melden. Dit geldt echter nog niet voor geboorteaangifte, waarover in 2017 een pilot loopt.

Wat kunnen we verwachten?

Als de pilot over de geboorteaangifte positief wordt geëvalueerd, treden de bepalingen daarover in werking en kunnen gemeenten het proces digitaliseren. De digitale dienstverlening voor genoemde aangiften en meldingen kan in de toekomst verplicht worden gesteld, maar wanneer dat gebeurt is nog niet duidelijk. De nieuwe regels bevatten ook de mogelijkheid om akten in elektronische vorm op te maken. Pas na de invoering van de digitale geboorteaangifte komen deze bepalingen onder de aandacht van het ministerie van V&J. Er staat nog geen concrete invoeringsdatum vast.

Hoe gaan we daarmee om?

Bij het inrichten van hun digitale dienstverlening kunnen gemeenten -indien mogelijk- gebruik maken van beschikbare generieke voorzieningen, zoals die bestaat voor de aangifte van een overlijden. Omdat de digitale dienstverlening (nog) slechts van toepassing is op de frontoffice, is er een goede koppeling nodig tussen deze frontoffice en de traditionele afwikkeling in de backoffice met voorlopig nog een papieren akte als product. Uitvoerende medewerkers moeten vertrouwd raken met de vernieuwde processen waarbij soms ook extra eisen worden gesteld.

Kijk voor meer informatie op:
www.kinggemeenten.nl/aangifteoverlijden

1.3 Integratie Burgerlijke Stand en BRP

Hoe is het nu?

De NVVB vindt dat de aktegegevens integraal deel uit moeten maken van de BRP-gegevens. Zo wordt de stap kleiner naar een koppeling van gegevensopslag in elektronische akten van de Burgerlijke Stand en de gegevensopslag van de BRP, of zelfs een volledige integratie van de Burgerlijke Stand en de BRP. Hierbij is het uitgangspunt dat de Burgerlijke Stand de komende jaren verder moderniseert. Alle verstrekkingen kunnen hierdoor op termijn vanuit een enkele registratie plaatsvinden.

Het registratieproces met het bijbehorend stelsel kan eenvoudiger, sneller, goedkoper én kan betere kwaliteit opleveren. Nieuwe feiten leveren nieuwe persoonsgegevens op die we in Nederland nu twee keer registreren: één keer in de akte en één keer in de BRP. De Burgerlijke Stand is de bron voor de registratie van nieuwe rechtsfeiten. Andersom is het de BRP, die voeding geeft aan de akten van de Burgerlijke Stand, voor wat betreft de gegevens die daarin moeten worden opgenomen. De enige nieuwe gegevens in een huwelijksakte zijn bijvoorbeeld de huwelijksdatum en de huwelijksgemeente, overige gegevens komen uit de BRP.

Als de Integratie van de Burgerlijke Stand en de BRP tot stand wordt gebracht, dan:

- muteert de BRP van overschrijfadministratie naar authentieke registratie, waarbij de BRP vaak zelf de bron is;
- wordt de akte een integraal onderdeel van de BRP, wat extra eisen stelt aan de BRP voor wat betreft integriteit, processen en beveiliging;
- verdwijnen de papieren akten, met uitzondering van de bestaande registers;
- worden er geen dubbelen meer gemaakt: de backup-voorziening van de BRP is geavanceerd en betrouwbaar.

Wat kunnen we verwachten?

Op korte termijn verandert er weinig op dit gebied. Enerzijds geeft het Rijk voorrang aan het invoeren van de nieuwe BRP-voorzieningen en de aansluiting daarop van alle gemeenten en afnemers. Anderzijds wil ze eerst de digitale dienstverlening rondom aangiften en meldingen bij de Burgerlijke Stand afronden. De NVVB blijft echter aandacht vragen voor haar integratiewens.

Hoe gaan we daarmee om?

Op korte termijn hoeven gemeenten zich nog niet voor te bereiden op een integratie van de twee stelsels. Wel kunnen ze het standpunt van de NVVB actief steunen en meedenken over de weg naar integratie.

Kijk voor meer informatie op:

- nvvb.nl/nl/themas/persoonsinformatie-management/elektronische-burgerlijke-stand-en-integratie-burgerlijke-stand-/

1.4 Persoonsinformatiebeveiliging

Hoe is het nu?

De VNG richtte in 2013 een Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD) op, die de aanpak vaninformatiebeveiligings-incidenten coördineert. De kernactiviteiten zijn het voorkomen van incidenten (preventie), het signaleren en coördineren van het afhandelen (detectie & coördinatie) en het delen, verdiepen en vertalen van kennis (kennisdeling) over informatiebeveiliging. Wanneer gemeenten zich bij de IBD aansluiten, zijn zij verplicht om de maatregelen uit de Strategische Baseline uit te voeren.

Het eerste product van de IBD is de Baseline Informatie-beveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG): het gezamenlijke normenkader. Deze Baseline biedt handvatten om de ISO-normen voor informatiebeveiliging stapsgewijs te implementeren. Een gemeente kan hiermee meten of ze 'in control' is op het gebied van informatiebeveiliging. Gemeenten moeten zich bewust zijn van potentiële risico's en eventueel adequate (preventieve) maatregelen kunnen nemen.

De Baseline kent **twee** uitvoeringen:

1 **De Strategische BIG:** de 'kapstok' waaraan de elementen van informatiebeveiliging opgehangen kunnen worden;
2 **De Tactische BIG:** beschrijft de normen en maatregelen ten behoeve van controle en risicomanagement.

Volgens de BIG moeten er technische en organisatorische maatregelen worden genomen en moet het beveiligingsbeleid op orde zijn. Bij cloudoplossingen moeten er bijvoorbeeld technische afspraken worden gemaakt met de cloudbeheerder. Bij de organisatorische maatregelen gaat het onder andere om logisch toegangsbeheer. Denk aan de rechten die iemand heeft binnen het pakket, de toegang, de bewaking en de beoordeling van logging. Op deze manier kan een gemeente controleren of het toegangsproces gezond is. Dit is -ongeacht waar het pakket "draait"- de verantwoordelijkheid van gemeenten.

Wat kunnen we verwachten?

Om de implementatie van de Strategische- en Tactische BIG te ondersteunen ontwikkelde de IBD producten rondom thema's op operationeel niveau. Deze producten geven antwoord op het 'hoe' en bestaan uit: aanvullend beleid, procedures, handreikingen, aanwijzingen en patronen. Hierin staat stapsgewijs beschreven hoe gemeenten een of meerdere BIG maatregelen kunnen implementeren.

Gemeenten zagen een grote overlap in de vraagstelling in audits: vragen over informatieveiligheid kwamen terug in de verantwoordingen over persoonsregistraties, de Paspoortwet, DigiD, de BAG, de BRP en de registraties van werk en inkomen. Ze riepen de VNG op om te zorgen dat de minister van BZK de audit- en monitorlast vermindert.

In antwoord op deze vraag werkten de betrokken ministeries, de VNG, IBD en verschillende gemeenten binnen het project ENSIA (Eenduidige Normatiek en Single Informatie Audit) aan een effectievere en efficiëntere verantwoordings-systematiek over informatieveiligheid. Het resultaat was één audit integraal en generiek, over alle gemeentelijke processen die werken met persoonsgegevens. Voorheen waren hiervoor vier à vijf audits nodig.

In verschillende onderdelen van de vragenlijst volstaat een verwijzing naar de BIG. Medewerkers hoeven dit niet verder uit te werken. Wel moeten ze bestaande documenten aanpassen op de BIG en goed kijken naar juridische beperkingen met afstemming op de BIG op grond van de wet BRP. ENSIA maakt het werk van de afdeling Burgerzaken makkelijker, er moet echter wel iemand worden aangesteld om dit in te regelen.

Op 1 januari 2016 trad de meldplicht datalekken in werking; een datalek moet onverwijld worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens bij (een aanzienlijke kans op) ernstige nadelige gevolgen voor de bescherming van persoonsgegevens. Daarnaast moet een datalek onverwijld worden gemeld aan de betrokkene, indien het waarschijnlijk ongunstige gevolgen zal hebben voor diens persoonlijke levenssfeer.

Gemeenten moeten zich realiseren dat een datalek altijd aan het licht komt. Wanneer blijkt dat een gemeente geen of onvoldoende maatregelen heeft getroffen krijgt ze een boete. Daarnaast schaadt een datalek het imago van een gemeente, maar ook het vertrouwen van de burger in de overheid en daarmee tevens het vertrouwen in de digitale dienstverlening. Daarom is het volgen van de BIG een randvoorwaarde om een betrouwbare partner te zijn.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf mei 2018 wordt toegepast, is rechtstreeks in de lidstaten van kracht en vervangt de Europese Privacyrichtlijn en de Wet bescherming persoonsgegevens. Een aantal Nederlandse wetten en verordeningen moet hierop worden aangepast.

Hoe gaan we daarmee om?

Bestuurders hebben ingestemd met de oprichting van de IBD en het naleven van de BIG. Door de jaarlijkse voortgangsrapportage (in de Planning & Control cyclus) en de bijstelling van het informatiebeveiligingsplan kunnen zij de ontwikkelingen volgen en indien nodig (bij)sturen. Het management moet risico gestuurd gaan handelen: de zwaarste risico's moeten het eerst aangepakt worden.

Het streven is om de implementatie van de BIG in 2017 af te ronden. De organisatie moet zorgen dat:

- de organisatorische en technische maatregelen en het beveiligingsbeleid up-to-date zijn;
- het informatiebeveiligingsplan jaarlijks wordt bijgesteld;
- alle medewerkers zich bewust zijn en blijven van de risico's van het omgaan met persoonsinformatie, doordat het management er regelmatig en op allerlei manieren aandacht voor vraagt (ook in de HR-cyclus);
- eventuele datalekken tijdig worden gemeld;
- ze haar medewerkers voldoende veilige middelen biedt, zodat veilig werken in alle opzichten vanzelfsprekend wordt;
- er -eventueel in samenwerking met andere gemeenten- een functionaris gegevensbescherming wordt aangesteld;
- Ze een gedegen 'privacy-administratie' voert dat: a) aantoont met welke concrete maatregelen ze aan de AVG voldoen en b) documenten over de verwerking van persoonsgegevens kan tonen.

De invoering van de BIG zorgt voor extra werk, want er zijn extra maatregelen nodig. Als alles echter op orde is, leidt het mogelijk tot minder werk. Een aantal punten van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming leiden tot meer werk.

Kijk voor meer informatie op:

- www.kinggemeenten.nl/secties/informatiebeveiliging/informatiebeveiligingsdienst-voor-gemeenten-ibd
- www.ibdgemeenten.nl/producten/strategische-en-tactische-big/
- www.kinggemeenten.nl/implementatie-ensia-uitvoeren
- www.kinggemeenten.nl/secties/privacy/privacy-het-kort

1.5 Adreskwaliteit en mogelijke adresfraude

Hoe is het nu?

Bij adreskwaliteit denken we aan in de BRP geregistreerde adressen bij ingeschreven personen. Deze kwaliteit is in grote mate afhankelijk van de burger: de burger doet zelf aangifte van zijn adreswijziging. Wanneer deze zijn aangifteplicht verzuimt of een valse aangifte doet, gaat dit direct ten koste van de kwaliteit van de BRP-gegevens. Gemeenten moeten -door handhaving en onderzoek- de BRP juist en actueel houden. Afnemers zoals de Belastingdienst, SVB, DUO, CJIB, politie en gemeenten zelf gebruiken gegevens uit de BRP bij het uitvoeren van hun taken. Gebrekkige adreskwaliteit leidt vaak onterecht tot voor- of nadelen voor de burger.

In 2015 startte de Landelijke Aanpak Adreskwaliteit (LAA). Een slimme samenwerking die zowel interbestuurlijke als intersectoraal leidde tot een verhoging van de adreskwaliteit als ook de rechtmatigheid verhoogt van adresgerelateerde regelingen.

In 2013/ 2014 ontwikkelde de LAA een eerste methodiek voor risico-gestuurd adresonderzoek. Daar borduurden ze in 2015/ 2016 op voort met het oprichten van een InformatieKnoopPunt (IKP), dat data binnenkrijgt van verschillende afnemers. Het IKP selecteert adressen op basis van risicosignalen* die in 2016 als volgt luidden:

a Adressen waarop een briefadres is gevestigd;
b Overbewoning (combineren BAG en BRP);
c Een bewoner is vertrokken met onbekende bestemming (VOW);
d Doorgangsadres (minimaal drie losse inschrijvingen in een jaar);
e Samenwoners (niet een gezin, maar meerdere entiteiten);
f Veelverhuizers;
g Schijnverlating (een van de ouders verhuist administratief waardoor de 'achterblijvende' ouder financieel gewin heeft);
h Post retour (CJIB);
i Oninbare verkeerboetes uit Papos (politie);
j Mix (Belastingdienst): op basis van zeven verschillende selecties van Belastingdienst wordt risicoadres aangemerkt;
k Gemeentelijke signalen: lokaal ontwikkelde signalen die worden doorgegeven aan het IKP om ze eventueel landelijk in te zetten

* De signaaltypen a tot en met g zijn afkomstig van het RvIG namens de gemeenten.

Gemeenten hebben adresonderzoeken uitgevoerd op basis van deze signalen. De 'hitrate' bleek al snel veel hoger te liggen dan bij reguliere adresonderzoeken die vanuit gemeenten werden opgestart. Meestal leidde dit tot een mutatie in de BRP, waardoor afnemers eventuele onterecht toegekende toeslagen of uitkeringen konden stopzetten.

Naast financiële baten zijn er ook maatschappelijke baten, zoals een preventieve werking, minder problemen als gevolg van overbewoning en onderverhuur, maar ook de onderkenning van mensen met een behoefte aan zorg- en hulpverlening. Wegens het succes van dit project besloot het kabinet in april 2016 om deze aanpak structureel voort te zetten tot 2023.

Wat kunnen we verwachten?

De LAA blijft zich de komende jaren verder ontwikkelen. Er wordt ingezet op nog meer bewustwording bij gemeenten van het belang van goed adresonderzoek en deelname aan de LAA. Ook groeit de kennis op het gebied van risicosignalen, waardoor het aantal signaaltypen zich in de toekomst steeds verder uitbreidt.

Tegelijkertijd wordt het project geborgd: het projectteam LAA (nu gevestigd bij ICTU) draagt haar activiteiten over aan partijen die het beheer structureel overnemen, zoals RvIG en het Inlichtingenbureau voor het IKP. In een 'governancemodel' komt te staan wie verantwoordelijk is voor welke taak.

Enerzijds kan er bij adresonderzoeken sprake zijn van criminele activiteiten of ondermijning. In die gevallen is het noodzakelijk om een link te leggen met identiteitsfraude. De komende jaren pakken gemeenten deze onderwerpen meer gezamenlijk op. Anderzijds komt er steeds meer oog voor de maatschappelijke kant: niet iedereen die een fout adres opgeeft of 'onderduikt' is een fraudeur. Het kan ook gaan om mensen die hulp- of zorgverlening nodig hebben. Door de juiste hulp te bieden is de kans kleiner dat mensen een fout adres opgeven (bijvoorbeeld uit angst voor schuldeisers) en zo nog dieper in de problemen komen.

Om een adresonderzoek zo goed en efficiënt mogelijk uit te voeren, moet er worden gekeken naar de bevoegdheden van een gemeente en de snelheid waarop zij kan en mag handelen nadat ze een onjuist gegeven in de BRP constateert. Samen met onder andere de gemeente Amsterdam en VNG/KCHN (KennisCentrum Handhaving en Naleving), maakt de NVVB zich hard voor een efficiënter proces.

Preventie

In steeds meer gemeenten kunnen burgers een adreswijziging digitaal doorgeven. Voor een eenduidige en efficiënte werkwijze is in het kader van de Digitale Agenda 2020 een generieke verhuisservice ontwikkeld, waar gemeenten gebruik van mogen maken. Burgers kunnen via www.mijn.overheid.nl gebruik maken van deze verhuisservice .

Voor het opsporen van adresfraude wordt steeds vaker informatie gehaald uit sociale media en andere openbare bronnen. Deze informatie moet wel rechtmatig zijn verkregen. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft voor het gebruik van internetonderzoek in het sociaal domein een aantal voorwaarden op een rij gezet (zie de verwijzing aan het eind van deze paragraaf).

Hoe gaan we daarmee om?

De NVVB blijft gemeenten oproepen om zich aan te sluiten bij de LAA. Samen met verschillende partners kijken we hoe we gemeenten bij hun deelname aan de LAA en het uitvoeren van adresonderzoeken kunnen ondersteunen. Zo onderhouden we bijvoorbeeld korte lijntjes met de WTI-regio's (zie paragraaf 2.5).

Preventie

Burgers geven een adreswijziging steeds vaker digitaal door. In het digitale aangifteproces beantwoordt de aangever vragen over zijn persoonlijke situatie, de situatie op het nieuwe woonadres en vragen die voortkomen uit de opbouw van de risicoprofielen. Bij twijfel wordt de adreswijziging aangehouden voor nader onderzoek. Dit voorkomt dat een burger onterecht wordt ingeschreven op een adres, waardoor hij eventuele onterechte toeslagen niet krijgt toegekend. Achteraf hoeft er geen onderzoek meer plaats te vinden.

Er komt meer nadruk te liggen op de (preventieve) rol van Burgerzaken bij de bestrijding van adresfraude; het oppikken van signalen over mogelijke fraude wordt nóg belangrijker.

Daarom moeten medewerkers kennis hebben van de risicoprofielen en weten hoe ze in bepaalde situaties moeten handelen:

- de baliemedewerker moet -als daar aanleiding voor is- bij een aangifte van verhuizing aan de balie direct doorvragen. Bij twijfel wordt de adreswijziging aangehouden voor nader onderzoek;
- de backoffice-medewerker die de digitale aangiften controleert, kan bij twijfel de aangever uitnodigen voor een gesprek en daarbij doorvragen of een adresonderzoek laten uitvoeren;
- door mensen bij twijfel uit te nodigen voor een gesprek, worden aan de balie meer "moeilijke" gesprekken gevoerd. Medewerkers moeten zich daarin trainen.

Bij het opsporen van adresfraude kunnen big data (het naast elkaar leggen van gegevens) en onder bepaalde voorwaarden ook sociale media worden gebruikt. De richtlijnen vindt u bij de verwijzingen onderaan deze paragraaf.

(Binnengemeentelijke) samenwerking

Woonfraude is een onderdeel van 'integrale handhaving.' Er zijn toezichthouders BRP, al dan niet geïntegreerd met toezichthouders van andere taakvelden (integraal toezicht). Om er zeker van te zijn dat het gaat om fraude en niet om een hulpbehoefte, is er meer binnengemeentelijke samenwerking nodig. Deze wordt de komende jaren verder bevorderd (o.a. door het delen van kennis en best practices).

Daarnaast doen gemeenten er verstandig aan om convenanten te sluiten met plaatselijke instellingen (bijvoorbeeld woningcorporaties) over fraudebestrijding en gegevensverstrekking en om korte lijntjes te onderhouden met andere afnemers van de BRP, zoals de Belastingdienst en de UWV.

Er van uitgaande dat er een Kaderwet gegevensuitwisseling komt, kunnen er binnen samenwerkingsprojecten meer gegevens worden uitgewisseld. Ook krijgt het gekwalificeerd terugmelden een structurele plaats binnen de fraudebestrijding. Gemeentelijke organen die afnemer zijn van de BRP hebben een terugmeldplicht: indien zij over afwijkende gegevens beschikken die wellicht actueler zijn, moeten ze dat melden.

Kennis en opleiding

Het voorkomen en bestrijden van adresfraude vraagt om andere kennis, expertise en vaardigheden van de ambtenaar Burgerzaken. Het "fraudebewustzijn" moet worden vergroot; medewerkers moeten naast klantvriendelijk, ook kritisch zijn. Om te zorgen voor meer uniformiteit en kwaliteit bij het doen van huisbezoeken, is een opleiding adresfraude ontwikkeld die wordt aangeboden door de PublieksAcademie van de NVVB.

Kijk voor meer informatie op:

- www.ictu.nl/projecten/landelijke-aanpak-adreskwaliteit
- autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/nieuws/besluit-internetonderzoek-door-gemeenten
- www.rvig.nl/documenten/circulaires/2014/06/05/adresonderzoeksprotocol-brp-2014
- www.ictu.nl/sites/default/files/documents/160007%20Rapport%20Andere%20Baten%20LAA%20WEB_FINAL.pdf
- www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2016/03/21/rapport-landelijke-aanpak-adreskwaliteit

2 Identiteitsmanagement

Naast de fysieke identiteit bestaat er inmiddels ook een digitale identiteit. Een koppeling tussen beide is noodzakelijk, maar vooralsnog is die er niet. Bij dit thema horen onder andere onderwerpen als reisdocumenten, rijbewijzen, eID en identiteitsfraude.

2.1 Rijbewijzen

Hoe is het nu?

Het huidige aanvraag- en afgifteproces van rijbewijzen is sinds lange tijd belegd bij gemeenten. De burgemeester moet er als zogenaamde 'uitgevende instantie' voor zorgen dat dit document veilig aan de burger wordt verstrekt.

Bij een aanvraag verifiëren baliemedewerkers binnen enkele seconden de identiteit van een aanvrager (beoordeling) en gaan -als zij ervan overtuigd zijn dat dit de juiste persoon is- over tot het aanvragen van het document (besluit). Ze gaan hierbij uit van hun eigen kennis, ervaring en vaardigheden op dit gebied en maken geen gebruik van hulpmiddelen. Volgens de wet moeten burgers in dit proces twee keer fysiek verschijnen.

De RDW is verantwoordelijk voor de productie van het rijbewijs, die zij met de informatie uit de aanvraag personaliseren. De kwaliteit van de foto is momenteel een belangrijk verbeterpunt; ongeveer 25% van alle aangeleverde foto's voldoet niet aan de normen van de ICAO (International Civil Aviation Organization). Hiervoor zijn verschillende oorzaken. Een van de belangrijkste ligt in het opnieuw digitaal maken van een afgedrukte foto. Het gevolg is dat er documenten worden uitgegeven met foto's van onvoldoende kwaliteit.

Verder wordt er op dit moment geëxperimenteerd met het bezorgen van rijbewijzen. Hoewel burgers tevreden zijn over deze vorm van dienstverlening van de overheid bieden slechts enkele gemeenten dit aan. Enerzijds omdat de voorziening nog niet juridisch is geborgd, anderzijds omdat het technisch nog niet mogelijk is om documenten ook buiten kantoortijden te bezorgen.

Wat kunnen we verwachten?

De RDW onderzoekt de mogelijkheden om het aanvraag- en afgifteproces te verbeteren. Ze hebben ambities voor de lange én korte termijn. Zo streeft de RDW op lange termijn bijvoorbeeld naar een mobiel rijbewijs dat vanaf smartphones uitgelezen kan worden. Op de korte termijn wordt geëxperimenteerd met het rechtstreeks bij de RDW, digitaal aanvragen van vernieuwingen van rijbewijzen. Hierbij wordt de foto op een veilige manier digitaal verkregen door de inzet van een specialist met een groot netwerk van fotografen en voor dit doel ontwikkelde software.

Als dit experiment slaagt neemt het aantal baliebezoeken voor vernieuwingen in de toekomst af. Voor het doen van een digitale aanvraag is het hebben van een elektronische identiteit (eID) echter een belangrijke voorwaarde. De NVVB is van mening dat een document met eID alleen kan worden afgegeven na een kwalitatief hoogwaardige vaststelling van de identiteit. Lees hierover meer in paragraaf 2.4. Als het digitaal aanvragen van vernieuwingen succesvol is, komt er ook een experiment met het proces van de éérste aanvraag. Het ligt voor de hand om het CBR hier dan bij te betrekken.

Hiervoor wordt er gewerkt aan juridische borging middels een zogenaamde experimenteerbepaling. Op deze manier is er nog maar één contactmoment nodig.

Hoe gaan we daarmee om?

Hoewel het aantal baliebezoeken voor vernieuwingen afneemt naarmate de aanvraag voor deze documenten vaker digitaal verloopt, blijft de gemeente de organisatie waar burgers op terugvallen als zij vastlopen in het digitale proces.
Dat betekent dat de zogenaamde ‘unhappy-flow’ zich vaker aan de balie meldt. Het experiment moet inzicht geven in de omvang van deze stroom burgers, het baliecontact (zwaarder, complexer) en de gevolgen voor de werkzaamheden van gemeenten.

Kijk voor meer informatie op:
www.rdw.nl/sites/nrd

2.2 Reisdocumenten

Hoe is het nu?

Het huidige aanvraag- en afgifteproces van reisdocumenten -het paspoort en de Nederlandse identiteitskaart (NIK)- is sinds lange tijd belegd bij gemeenten. De burgemeester moet er als zogenaamde 'uitgevende instantie' voor zorgen dat dit document veilig aan de burger wordt verstrekt.

Net als bij de aanvraag van een rijbewijs verifiëren baliemedewerkers binnen enkele seconden de identiteit van een aanvrager (beoordeling) en gaan -als zij ervan overtuigd zijn dat dit de juiste persoon is- over tot het aanvragen van het document (besluit). Ze gaan hierbij uit van hun eigen kennis, ervaring en vaardigheden op dit gebied en maken geen gebruik van hulpmiddelen. Volgens de wet moeten burgers in dit proces twee keer fysiek verschijnen.

In tegenstelling tot het rijbewijs is er echter geen centraal register voor reisdocumenten. Er zijn uitsluitend registers met gegevens over reisdocumenten die niet verstrekt mogen worden, die kunnen vervallen of niet in omloop mogen zijn:

- register paspoortsignaleringen/ RPS
- basisregister reisdocumenten
- verificatieregister

Wat kunnen we verwachten?

Er zijn verscheidene ontwikkelingen op het gebied van reisdocumenten. De meest tastbare is de verwachte dip in het aantal aanvragen van reisdocumenten vanaf 2019. Dit is het gevolg van de in 2014 verlengde geldigheidsduur van reisdocumenten van vijf naar tien jaar. Daarnaast zijn veel gemeenten bezig met het ontwikkelen van nieuwe dienstverleningsconcepten en besteden gemeenten ICT-voorzieningen steeds vaker uit.

Ook bij de rijksoverheid zijn ontwikkelingen gaande die invloed hebben op het reisdocumentenstelsel:

- Introductie van eID-functie op de NIK
- Digitalisering van overheidsdienstverlening
- Operatie BRP – plaats onafhankelijke dienstverlening
- RDW – digitalisering aanvraagproces rijbewijzen (zie paragraaf 2.1)

Tot slot zijn er verschillende maatschappelijke ontwikkelingen van belang bij de modernisering van het aanvraag- en afgifteproces van reisdocumenten. Denk bijvoorbeeld aan de maatregelen in het kader van terrorismebestrijding, de toenemende toepassing van technologie in controleprocessen of aan de grotere maatschappelijke acceptatie van biometrie (zoals het gebruik van een vingerafdruk bij smartphones).

Op basis van deze ontwikkelingen voorziet het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Rijksdienst voor Identiteitsgegevens (RvIG) in de toekomst een veranderende rol voor gemeenten:

1. Concentratie op aanvragen die speciale aandacht vereisen;
2. Expertrol in opname biometrie;
3. Samenwerking/ regionalisering/ concentratie;
4. Meer nadruk op correcte vaststelling identiteit;
5. Meer controles en opleggen reisbeperkingen per direct/ werking register paspoortsignaleringen;
6. Niet wie je bent, maar waar je bent geweest (ook digitaal) bepaalt je risico.

Het Ministerie van BZK en de RvIG onderzoeken de mogelijkheid om reisdocumenten net als rijbewijzen digitaal aan te vragen, het gebruik van biometrische herkenning om persoonswisseling bij aanvraag en uitgifte te voorkomen, de specialisatie regionaal uitgifteproces met een aparte front- en backoffice en de plaatsing van de eID op de NIK (staat gepland voor eind 2018).

Hoe gaan we daarmee om?

Naar verwachting loopt het aantal aanvragen van reisdocumenten vanaf 2019 drastisch terug met ongeveer 70%. Dit heeft grote impact op de benodigde formatie van baliemedewerkers. Parallel hieraan loopt de toenemende digitalisering en een toename van aanvragen waar speciale aandacht vereist is. De reguliere behandeltijden zullen hier niet meer passen.

Omdat ook wordt ingezet op het gebruik van diverse hulpmiddelen om beter biometrie toe te kunnen passen bij het vaststellen en verifiëren van een identiteit, moet het werk- en denkniveau van baliemedewerkers omhoog. Ook wordt hun rol specialistischer. Deze verzwaring heeft een positieve invloed op de benodigde formatie. Het is verstandig om in de strategische personeelsplanning van gemeenten rekening te houden met beide bewegingen.

2.3 Digitale identiteit

Hoe is het nu?

Op dit moment verloopt de gemeentelijke dienstverlening deels via het internet. Zo worden er al diverse (meer eenvoudige) producten en diensten digitaal aangeboden met behulp van DigiD.
Op Europees niveau zijn inmiddels afspraken gemaakt -in de zogenaamde eIDAS verordening- over elektronische identificatie en het opbouwen van een Europees vertrouwensstelsel waarbinnen deelnemende landen elkaars identificatiemiddelen accepteren ten behoeve van (grensoverschrijdende) overheidsdienstverlening. Daarnaast is in een regeerakkoord afgesproken dat alle burgers en bedrijven vanaf 2017 het recht hebben om hun zaken digitaal met de overheid te regelen.

De afgelopen jaren is er niet alleen hard gewerkt aan de ontwikkeling van een afsprakenstelsel, maar ook aan zogenaamde private en publieke middelen zodat burgers in 2018 veilig online zaken kunnen doen met de gemeente, de Belastingdienst of een zorgverlener. Iedereen kan zich vanaf dat moment veilig én eenvoudig met slechts één middel bij meerdere instanties identificeren (en hoeven dus minder wachtwoorden te onthouden). Om zicht te krijgen op de impact van de publieke middelen voor gemeenten, liepen er bij een aantal gemeenten experimenten met betrekking tot het aanvraag- en afgifteproces en het veilig inloggen met een eNIK of eRijbewijs.

Vanwege het kabinetsvoornemen om tot een digitaal werkende (semi)overheid te komen wordt op dit moment een wetsvoorstel (wet GDI) behandeld. Dit vormt de juridische basis voor het uitgeven van erkende publieke en private middelen en het vergroten van digitale dienstverlening met een veilige toegang door burgers en bedrijven (authenticatie).

Wat kunnen we verwachten?

De naam waarmee de zogenaamde publieke middelen (eNIK en eRijbewijs) straks uitgegeven worden is 'DigiD Hoog:' conform het hoogste betrouwbaarheidsniveau (STORK niveau 4). Als 'poortwachter van de overheid' hebben gemeenten hierin een zeer belangrijke rol. Alle overheids-instanties die hun dienstverlening digitaal aanbieden, moeten blind kunnen vertrouwen op het besluit van gemeenten om een burger te voorzien van een digitale identiteit. Het aanvraag- en afgifteproces van rijbewijzen en reisdocumenten moet hiervoor dan ook versterkt worden (lees hierover meer in de paragrafen 2.1 en 2.2).

Hoe gaan we daarmee om?

Gemeenten zullen in eerste instantie minder last hebben van een mogelijke fout in het aanvragen en uitgeven van de documenten. Toch is het van belang dat gemeenten zich realiseren welke belangrijke rol zij hebben.

Andere overheidsinstanties, waar bijvoorbeeld uitkeringen of vergoedingen worden verstrekt, ondervinden namelijk vaak direct hinder van een dergelijke fout. Daarnaast is het belangrijk dat medewerkers Burgerzaken bekend raken met de werking en het gebruik van hulpmiddelen en zich waar mogelijk al specialiseren in het vaststellen en verifiëren van een identiteit.

2.4 Vaststelling identiteit in de digitale toekomst

Hoe is het nu?

Gemeenten zijn sinds jaar en dag de uitgevende instantie van de reisdocumenten en rijbewijzen. Dit is bij wet geregeld. Het huidige aanvraag- en afgifteproces van beide wettelijke identiteitsdocumenten (WID) is nagenoeg vergelijkbaar. Bij de meeste gemeenten is vastgelegd hoe lang de uitvoering van deze processen mag duren. Onderling varieert deze tijd, maar het ligt over het algemeen tussen de 8-12 minuten (uitschieters naar beneden of boven zijn overigens niet uitgesloten). Gezien de hoeveelheid administratieve handelingen moet een medewerker redelijk bedreven zijn om aan deze norm te voldoen.

Mede door de tijdsdruk is niet iedereen zich bewust van de twee cruciale handelingen in dit proces: de beoordeling of de persoon aan de balie daadwerkelijk is wie hij zegt te zijn én het besluit om het document uit te geven. Bij het ophalen van een document wordt nogmaals een beoordeling uitgevoerd door een baliemedewerker, receptionist óf externe bezorgpartij. Ondanks dat deze handeling cruciaal is, vindt het in slechts een fractie van seconden plaats. Nu het belang van een kwalitatief hoogwaardige identiteitsvaststelling toeneemt door de komst van publieke eID middelen (zie paragraaf 2.3) is het van groot belang dat dit deel van het proces verstevigd wordt.

Wat kunnen we verwachten?

Door de komst van een eNIK en eRijbewijs en de toename van digitale dienstverlening bij overheidsinstanties doordat burgers veilig kunnen inloggen, krijgen gemeenten een belangrijke poortwachtersrol. Gemeenten krijgen te maken met meer aanvragen waarbij speciale aandacht nodig is, omdat er iets verkeerd is gegaan in het digitale proces of omdat aanvragers minder ‘digivaardig’ zijn. Door het gebruik van zogenaamde hulpmiddelen om biometrie niet alleen vast te leggen, maar ook te controleren lijken gemeenten

een expertrol te krijgen. Verder komt er een grotere nadruk op een correcte identiteitsvaststelling. Dit heeft gevolgen voor de inrichting van de aanvraag- en afgifteprocessen. Het experiment van de RDW schetst al een goed beeld van het toekomstige proces omtrent het digitaal aanvragen van vernieuwingen van het rijbewijs. In 2017 wordt ook steeds zichtbaarder wat dit betekent voor onder andere het vergelijkbare proces rondom reisdocumenten.

Hoe gaan we daarmee om?

De diverse ontwikkelingen rondom de fysieke en digitale identiteit maken het in deze fase lastig om een inschatting te maken ten aanzien van de benodigde formatie. Hoewel de reisdocumentendip waarschijnlijk voor een afname zorgt, vraagt een correcte vaststelling van een identiteit voor de digitale toekomst juist méér en specialistische inzet. Het blijft een grote uitdaging om dit voor gemeenten goed en betrouwbaar in beeld te brengen.

Het is in ieder geval duidelijk wat er van medewerkers gevraagd gaat worden. Een medewerker of team voorbereiden op de toekomst is dan ook een zeer waardevolle stap in deze fase. Zonder te weten wat dit kwantitatief betekent, kan er dus zeker worden gewerkt aan de kwaliteit en hiermee de inzetbaarheid van medewerkers.

2.5 Identiteitsfraude

Hoe is het nu?

Gemeenten hebben een belangrijke rol in het tegengaan van identiteitsfraude, ook wel de moeder van alle fraudes genoemd. Hoewel de rol van de baliemedewerker hierbij vaak wordt onderschat, is dit een zeer belangrijke schakel in de keten. Dit onderschrijven ook onze ketenpartners zoals de AVIM (Politie, Afdeling Vreemdelingen, Identiteit en Mensensmokkel), KMAR (Koninklijke Marechaussee), RDW, IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst) en het OM (Openbaar Ministerie).

In 2011 werd in de (politie)regio Oost-Nederland de eerste Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude (WTI) opgericht. Inmiddels zijn in bijna alle politieregio's WTI's actief. Om een gesloten keten te creëren is het belangrijk dat alle gemeenten zich bij één van deze WTI-regio's aansluiten.

De WTI's hadden behoefte aan een landelijk communicatie-platform, om elkaar onderling op de hoogte te kunnen houden van alle trends en ontwikkelingen.
Daarom heeft de NVVB het initiatief genomen om een landelijke WTI op te starten. Deze bestaat uit de eerder genoemde ketenpartners, de voorzitters van de negen WTI-regio's (gemeenten), het ministerie van BZK, de RvIG, het CMI (Centraal Meldpunt voor ID-fraude en -fouten), JustID, VNG/ KCHN, ECID en Divosa.

Binnen deze ketensamenwerking ontwikkelde het project NBP (Naar Betrouwbare Persoonsgegevens) van ICTU een aantal opleidingen ID-fraude. Deze worden aangeboden door de PublieksAcademie. Deze opleidingen IDfraude richten zich zowel op kennis van de (echtheid van) reis- en brondocumenten, als op de vaardigheden van de medewerker en het zogenaamde 'profileren:' hoe herken ik een verdachte situatie?
Centraal in deze opleidingen staat het durven twijfelen.

Twijfelt de medewerker aan de identiteit van de klant, dan schakelt de baliemedewerker een 'achterlander' in uit de backoffice die breder is opgeleid op het gebied van ID-fraude. Met de keten die zo ontstaat (baliemedewerker – achterlander – eventueel tweedelijner – en de specialisten zoals de IND, KMar, RDW en AVIM) kan fraude in veel gevallen worden voorkomen.

Vanuit het ministerie van BZK is er veel aandacht voor slachtoffers van ID-fraude. Het CMI helpt slachtoffers om problemen -als gevolg van fraude of fouten- te herstellen. In 2015 ontving het CMI 805 meldingen en in 2016 nam dat aantal fors toe (exacte cijfers nog niet bekend). Identiteitsfraude blijft dus een belangrijk issue en gemeenten houden een belangrijke rol in de ketensamenwerking.

Wat kunnen we verwachten?

Ketensamenwerking wordt de komende jaren steeds belangrijker; snel schakelen met ketenpartners en een goed vervolg bij een vermoeden van fraude. Het is van belang dat er landelijke afspraken komen over de handelswijze en het uitwisselen van gegevens (trends). Ook hebben gemeenten behoefte aan meer kennis over de inzet van apparatuur als hulpmiddel bij het vaststellen van de identiteit of de echtheid van een document. De ketenpartners hebben deze expertise in huis en kunnen gemeenten hierin adviseren. Ook geven ze advies bij het doen van een aangifte en leveren indien nodig getuigendeskundigen bij een rechtszaak.

De expertise van de documenten is eenvoudig te verdelen:
- Reisdocumenten: KMAR
- Rijbewijzen: RDW
- Brondocumenten: IND

Hoe gaan we daarmee om?

Omdat de rol van gemeenten bij het bestrijden van identiteitsfraude steeds groter wordt, pleit de NVVB voor het inzetten van hulpmiddelen bij de beoordeling en besluitvorming en het mogelijk loskoppelen van de producten aan de balie (zie paragraaf 2.4). Een goede identiteitsvaststelling wordt één van de meest essentiële onderdelen van alle gemeentelijke processen, waarbij gecertificeerde medewerkers aan de balie en in de backoffice elk hun eigen taak hebben.

Ook moeten gemeenten zich bewust zijn van hun eigen aandeel in het bestrijden van ID-fraude en bepaalde processen wijzigen. Zo vragen gemeenten nog regelmatig om een kopie van het reisdocument bij een digitale aanvraag.

Een kopie geeft echter geen garantie over de werkelijke identiteit van de aanvrager; dit verhoogt de kans op identiteitsfraude.

Een aanvullende optie is het intensiever samenwerken met gemeenten in de regio. Binnen een WTI-regio ontstaan dan subregio's: in WTI Rijnmond zijn er drie centrumgemeenten en een aantal satellietgemeenten. De centrumgemeenten hebben een aantal goed opgeleide medewerkers in dienst -tweedelijners en achterlanders- die documenten beoordelen waarover de omliggende gemeenten twijfelen. Zo hoeven kleinere gemeenten niet alle expertise zelf in huis te halen. Ook voor ketenpartners zoals de IND is dit praktisch: omdat zij alleen nog vragen krijgen via de centrumgemeenten weten ze dat er een tweedelijner of achterlander naar heeft gekeken. Omliggende gemeenten stemmen hun beleid goed op elkaar af, wat het voor potentiële fraudeurs lastiger maakt om te 'shoppen.'

Kijk voor meer informatie op:

- publieksacademie.gemeente.nl/opleidingen/opleiding-id-en-adresfraude/
- www.rijksoverheid.nl/documenten/jaarverslagen/2016/04/07/jaarverslag-centraal-meldpunt-identiteitsfraude-en-fouten-2015

Den Haag
Tweede Kamerverkiezing 15 maart 2017
PvdA
Stem
D66
Christen Unie
SGP
Plan B
STEM 50 PLUS
Stem
DENK 14
STEM OP JEZELF
Niet Stemmers
STEM LIJST 24
HOLLANDSE NIEUW

3 Verkiezingen

De wijze waarop gemeenten verkiezingen organiseren staat borg voor een veilig stemproces, zodat iedere stemgerechtigde anoniem en in alle vrijheid zijn of haar stem kan uitbrengen. Gemeenten vervaardigen kiesregisters, regelen stemlokalen, benoemen de stembureaus en stembureauleden en verwerken uitslagen van de stemmingen.

3.1 Verkiezingen en referenda

Hoe is het nu?

Het verkiezingsproces is op het uitvoerende vlak sterk aan het veranderen. In februari 2017 verbood de minister van BZK het gebruik van de Ondersteunde Software Verkiezingen (OSV), waarop hij in maart 2017 weer gedeeltelijk terugkwam.

De NVVB streeft nog steeds naar een digitaal stemproces in de toekomst: een kiezer kan -binnen een afgekaderde periode- op elk gewenst tijdstip en elke plaats zijn of haar stem uitbrengen. Daarbij heeft de NVVB nadrukkelijk aandacht voor de veiligheid en transparantie. Op korte termijn is (sub)optimalisatie van het verkiezingsproces echter het hoogst haalbare, bijvoorbeeld door de inzet van middelen zoals de Stembureauapp. Deze app -ontwikkeld in de gemeente Rotterdam- ondersteunt de stembureauvoorzitter en het projectteam verkiezingen gedurende de verkiezingsdag. Het papieren proces blijft leidend, maar dankzij deze app verloopt het proces betrouwbaarder en efficiënter.

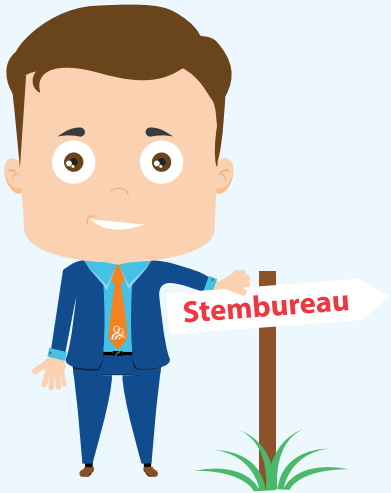
Ook is de NVVB van mening dat de Kieswet aangepast moet worden; deze is achterhaald en beperkt gemeenten in het doorvoeren van bepaalde vernieuwingen in het verkiezingsproces. Zo mogen zij kandidatenlijsten niet digitaal publiceren, maar moeten deze op papier naar alle kiezers verzenden. Dat is niet meer van deze tijd en bovendien tegenstrijdig met andere dienstverleningsprocessen waar wél wordt ingezet op digitalisering.

Wat kunnen we verwachten?

Tijdens de Tweede Kamerverkiezingen in maart 2017 nemen vier gemeenten deel aan een pilot met de Stembureauapp. Als dit positief verloopt gaat de NVVB samen met de vijf gemeenten (inclusief Rotterdam zelf) op zoek naar een partner om de Stembureauapp onder meer gemeenten te verspreiden.

Ook gaan de NVVB en de VNG met BZK in gesprek over de huidige Kieswet. En er moet een structurele oplossing

komen die duidelijkheid geeft over de inzet van software en andere ondersteunende middelen in het verkiezingsproces. Ook moet er worden nagedacht over de huidige vorm van het stembiljet. Door de toename van het aantal partijen dat deelneemt aan de verkiezingen, is het huidige formaat niet handzaam genoeg. Zo bleek uit de Tweede Kamerverkiezing van 15 maart 2017 dat de kiezer moeite had met het uitbrengen van zijn stem, moeite met het weer opvouwen van het biljet en de stembussen waren aan het eind van de dag overvol.



Ook kostte het de tellers op de stembureaus veel tijd om alle stemmen goed te tellen. In 2016 wees de Kamer een wetsvoorstel af om het stembiljet te vereenvoudigen tot één A4. De NVVB gaat in gesprek met BZK hoe we dit kunnen verbeteren.

Naast de verkiezingen kunnen burgers worden opgeroepen om te stemmen voor een Raadgevend Referendum. Omdat het gaat om burgerinitiatieven is het aantal niet met zekerheid vast te stellen, maar het is verstandig als gemeenten in hun capaciteitsplanning en begroting rekening houden met minimaal één Raadgevend Referendum per jaar.

Hoe gaan we daarmee om?

Op korte termijn is het vooral van belang dat er duidelijkheid komt in de hulpmiddelen en bevoegdheden die gemeenten hebben binnen het verkiezingsproces. De eerste stap is het voeren van de evaluatiegesprekken na afloop van de Tweede Kamerverkiezingen van 15 maart 2017.

4 Dienstverlening en innovatie

Gemeenten maken deel van een sterk veranderende samenleving waarin digitalisering (van de informatievoorziening) een van de belangrijkste ontwikkelingen is. Daarnaast krijgen gemeenten te maken met veranderingen in de landelijke en provinciale wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke trends en ontwikkelingen. In de praktijk betekent dit dat inwoners en ondernemers steeds hogere verwachtingen hebben als het gaat om gemeentelijke digitale dienstverlening. Dit vraagt binnen de gemeentelijke muren om innovatie en creativiteit.

4.1 Dienstverlening 2025

Hoe is het nu?

Op 14 maart 2016 spraken (vertegenwoordigers van) de Nederlandse gemeenten met elkaar over de toekomst; een nieuwe overheid en de relatie met een nieuwe burger. De uitkomsten van dit overleg zijn gebundeld in de publicatie 'Dienstverlening 2025. Nederlandse gemeenten in een nieuwe relatie met de digitale samenleving.'

Burgers krijgen te maken met allerlei nieuwe ontwikkelingen. Zo gaat de commerciële markt naar 'omnichannel dienstverlening:' de consument kan kanalen door elkaar gebruiken, terwijl de beleving, prijzen, en informatie overal het zelfde zijn. Alle kanalen lopen volledig in elkaar over waardoor een volledig transparant proces ontstaat. Burgers zijn zo gewend aan deze vorm van dienstverlening, dat ze dit ook van de gemeente verwachten. De belangrijkste voorwaarde voor een goede omnichannel dienstverlening is dat de 'achterkant' goed op orde is.

Gemeenten werken aan digitaliseringstrajecten, het ontsluiten van gegevens en het optimaliseren van hun dienstverlening. De trend is verdergaande digitalisering, nieuwe wet- en regelgeving en het centraliseren van eenvoudige en veelvoorkomende producten. Een concreet voorbeeld is het experiment van de RDW met het digitaal aanvragen van vernieuwingen van rijbewijzen (zie paragraaf 2.1). Het proces wordt door de ogen van de klant bekeken en er wordt gebruik gemaakt van de al aanwezige technologische mogelijkheden. Het Ministerie van BZK en de RvIG onderzoeken tevens de mogelijkheid om -net als rijbewijzen- het proces van het aanvragen en uitreiken van reisdocumenten te moderniseren.

Wat kunnen we verwachten?

De publicatie 'Dienstverlening 2025' schetst een duidelijk toekomstbeeld: 'In 2025 is de overheid een flexibele, op de samenleving gerichte organisatie, waar de mens centraal staat.'

Hierbij is de overheid ingericht rond thema's en worden politici en ambtenaren flexibel ingezet, passend bij hun kennis en expertise. Ook verschuift de dienstverlening steeds meer van aanbodgericht naar vraaggestuurd; maatwerk. Burgers en ondernemers zijn hun eigen regisseur en zoeken locatie- en tijdsonafhankelijk (digitaal) naar ondersteuning, informatie en kennis. Toch blijft menselijk contact in de toekomst ook een belangrijke rol spelen. Samen met overheden, dragen burgers en ondernemers de verantwoordelijkheid voor publieke belangen.

Hoe gaan we daarmee om?

Er moeten nog behoorlijk wat slagen worden gemaakt om deze 'Dienstverlening 2025' te realiseren. De digitalisering krijgt een grotere rol: gemeenten sluiten aan op generieke voorzieningen zoals de berichtenbox en maken gebruik van eID authenticatie. Tegelijkertijd klinkt de roep om vakmanschap en echt menselijk contact. Door te digitaliseren waar mogelijk, kunnen gemeenten intensiever en persoonlijk contact inzetten waar nodig. Ook moeten gemeenten -meer dan ooit tevoren- alert zijn op document- en identiteitsfraude. Identiteitsvaststelling wordt één van de belangrijkste taken van Burgerzaken.

Door de digitalisering neemt het aantal fysieke en telefonische klantcontacten af, wat leidt tot een reductie van de kosten. De dienstverlening die nog wel face-to-face plaatsvindt wordt echter complexer en kost meer tijd: klanten die niet digitaal vaardig zijn of waarbij het digitale proces is misgegaan komen naar de balie. Dit vereist aandacht voor processen, hostmanship en het bevorderen van deskundigheid, vaardigheden en gedrag. Kortom: gemeenten, investeer in jullie professionals!

Tot slot kunnen gemeenten hun dienstverlening slim (wendbaar) organiseren, zodat ze wél de juiste expertise kunnen benutten maar dat niet zelf in huis hoeven te hebben. Bijvoorbeeld door bepaalde taken samen met andere gemeenten op te pakken of bij één gemeente in de regio te concentreren (zie ook paragraaf 2.5).

4.2 Regie op eigen gegevens

Hoe is het nu?

Naar aanleiding van het regeerakkoord 2013 onderzochten de secretarissen-generaal van de ministeries de mogelijkheden van een 'Digitale Kluis,' waarin burgers hun eigen gegevens beheren die ze aan de overheid beschikbaar kunnen stellen. Uit de strategische verkenning uit 2014 over 'Burgers en Bedrijven in Regie op Gegevens' blijkt dat Persoonlijk Data Management (PDM) niet alleen bijdraagt aan een efficiënter hergebruik van gegevens en hogere gegevenskwaliteit, maar ook een oplossing biedt voor het privacy-dilemma. In 2015 werd dit project overgedragen aan de Digicommissaris.

Op dit moment werken (internationale) private en publieke partijen aan twee afsprakenstelsels waarmee burgers en ondernemers hun eigen persoonlijke- of bedrijfsgegevens kunnen beheren. Via 'Qiy' kunnen instellingen en bedrijven hun diensten aanbieden. TrustTester -ontwikkeld door TNO- is een validatieservice die beweringen van burgers bij verschillende bronnen kan toetsen zonder gegevens uit te wisselen.

Wat kunnen we verwachten?

Bij PDM heeft de burger de regie over het uitwisselen van zijn gegevens. Hij heeft toegang tot zijn (gevalideerde) persoonlijke gegevens en kiest er zelf voor om deze al dan niet beschikbaar te stellen voor een bepaalde dienst. De toestemming van de burger is ingebouwd in de afspraken en de infrastructuur van PDM. Bovendien blijven de gegevens actueel omdat de burger de gegevens zelf kan controleren (en bij fouten om een correctie kan vragen).

Bij een PDM stelsel is het van cruciaal belang dat de identiteit van een persoonlijk account zeer nauwkeurig wordt vastgesteld. De bronhouder moet de garantie hebben dat de gegevens die hij ontsluit, ook daadwerkelijk van de

burger zijn waarvoor deze zich uitgeeft (identificatie en authenticatie). Verschillende partijen kunnen hierin een rol spelen, zoals een baliemedewerker van de gemeente of een notaris.

Hoe gaan we daarmee om?

De introductie van PDM is een ontwikkeling die naar verwachting pas op de lange termijn (over 3 tot 7 jaar) plaatsvindt. Toch is het belangrijk om bij de doorontwikkeling van andere e-Overheidsvoorzieningen vast rekening te houden met het gebruik van PDM. De kans is groot dat het vaststellen van de identiteit van een persoonlijk account een toekomstige taak voor Burgerzaken wordt. Aangezien het belangrijk is dat dit op een goed gekwalificeerde manier gebeurt, moeten medewerkers daarvoor worden opgeleid.

4.3 Technologische ontwikkelingen

Hoe is het nu?

Gemeenten onderzoeken de mogelijkheid van datagedreven sturing: handelen op basis van zoveel mogelijk slim verzamelde kennis. Hoewel het geen volledig nieuwe fenomeen is, kent het wel nieuwe elementen. Zo zijn de databronnen tegenwoordig erg veelvuldig, groeien snel en komen snel beschikbaar voor analyse. Dit maakt het mogelijk om steeds bewuster en met meer geavanceerde technieken data tot informatie of kennis te verwerken.

Gemeenten hopen met datagedreven sturing publieke vraagstukken op te lossen, zoals goedkopere en/of betere zorg of meer duurzame economische groei. Door data slim te koppelen wordt bijvoorbeeld duidelijk welke vorm van zorg wáár nodig is, welk effect interventies in de buurt hebben en of de problematiek in de wijken verschuift. Ook is het mogelijk om door slimme analyses verbeterpunten in onderhoudsprocessen boven tafel te krijgen.

Wat kunnen we verwachten?

Een recente technologische ontwikkeling is 'Machine Learning.' Hierbij leren systemen -in tegenstelling tot 'ouderwetse' computers- van data zonder geprogrammeerde instructies. Computers kunnen daardoor niet alleen grote hoeveelheden data vergelijken, maar er ook patronen in ontdekken. Ook de RDW en de RvIG zullen bij het digitaliseren van de aanvraag voor een rijbewijs, paspoort of NIK (zie paragraaf 2.1 en 2.2) gebruik maken van automatische beeldvergelijking: de computer vergelijkt de oude foto met de nieuwe foto en geeft aan of het om dezelfde persoon gaat.

Een andere ontwikkeling is het inbouwen van intelligentie in systemen. Denk bijvoorbeeld aan functionaliteiten in webformulieren zoals: invoercontrole, vooraf ingevulde velden of het overslaan van niet relevante vragen. Deze vorm van intelligentie kan ook worden ingebouwd bij systemen aan de balie en in de backoffice.

Hoe gaan we daarmee om?

De technologie ontwikkelt zich heel snel. Dit biedt mogelijkheden om de dienstverlening van Burgerzaken te verbeteren. Voor Burgerzaken liggen die vooral in datagedreven sturing, ingebouwde intelligentie en een betere controle van biometrische gegevens.

Ondanks dat computers 'slimmer' worden en steeds betere analyses kunnen maken, blijft de kans bestaan dat ze onlogische (en onjuiste) conclusies trekken. Het blijven ten slotte computers. Daarom is het belangrijk dat er naast specialisten in big data, ook altijd mensen uit de praktijk mee blijven kijken en denken. Bovendien is het de vraag waar bestuur en politiek de grens trekken en in hoeverre de technologische mogelijkheden daadwerkelijk ingezet mogen worden.

Kijk voor meer informatie op:
www.aeno.nl/datagedreven-sturing-gemeenten

4.4 Digitale Agenda 2020

Het is duidelijk dat gemeenten deel uitmaken van een sterk veranderende samenleving: digitalisering, veranderingen in de landelijke en provinciale wet- en regelgeving, technologische innovaties en maatschappelijke trends en ontwikkelingen. Dit betekent in de praktijk dat inwoners en ondernemers steeds hogere verwachtingen hebben als het gaat om gemeentelijke digitale dienstverlening.

De Digitale Agenda 2020 is een initiatief van VNG en KING dat gemeenten ondersteunt, ontzorgt en versterkt aan de hand van zes doelstellingen:

1 Meer datagedreven werken;
2 Optimaliseren van gemeenschappelijke infrastructuur;
3 Samen organiseren;
4 Verbeteren dienstverlening inwoners;
5 Verbeteren dienstverlening ondernemers;
6 Verder brengen van innovatie en onderzoek.

Gemeenten staan voor de uitdaging om optimaal mee te bewegen in de continu veranderende samenleving en staan sterker als ze daar gezamenlijk op anticiperen. In een zogenaamde 'roadmap' van de Digitale Agenda 2020 is te zien welke ondersteunende middelen en handvatten door het programma of andere overheden al zijn ontwikkeld. Deze roadmap en aanvullende informatie is te vinden op www.da2020.nl.

Kijk voor meer informatie op:
• vng.nl/files/vng/20160607-pamflet-dienstverlening2025.pdf

5 De betekenis van de ontwikkelingen (op hoofdlijnen) voor gemeenten

Burgerzaken staat oog in oog met veranderingen op verschillende vlakken. Deze veranderingen hebben gevolgen voor de dienstverlening van Burgerzaken, de organisatie en de verschillende functies binnen de gemeente. Bestuurders en managers moeten actief aan de slag met begrotingen, waarin ze budget reserveren om hun medewerkers goed op te laten leiden. Tegelijkertijd krijgen de OR en de HR-professionals een steeds belangrijkere rol in de organisatie en moeten ook de medewerkers zelf de handen uit de mouwen steken om alle veranderingen het hoofd te kunnen bieden.

Wat het anticiperen op de toekomst nog lastiger maakt, is dat het van veel ontwikkelingen nog onzeker is wanneer én in welke vorm ze in de praktijk worden gebracht. Een aantal aspecten zijn daarentegen al zeer helder:

- Bij de frontoffice verdwijnt veel routinewerk;
- Er komen mogelijk nieuwe werkzaamheden voor de frontoffice;
- De backoffice krijgt meer werk;
- Het werk wordt complexer en vereist meer kennis en vaardigheden;
- Plaatsonafhankelijke dienstverlening kan leiden tot verschuiving van dienstverlening;
- Taken worden geconcentreerd in de regio;
- Dienstverlening vindt uniform plaats en parallel via verschillende kanalen;
- Organisaties worden aangepast aan de nieuwe dienstverleningsprocessen.

Door de toenemende complexiteit in het werk bij Burgerzaken, worden werkzaamheden op MBO-niveau voor een groot deel vervangen door werkzaamheden op HBO-niveau:

- Uitvoering van de 'Wet tegengaan huwelijksdwang en erkenning huwelijk van minderjarigen;'
- Vaststellen, vastleggen en verifiëren van de fysieke en digitale identiteit;
- Fraudeherkenning en bestrijding:
  - gesprekken voeren met mogelijke fraudeurs
  - professioneel omgaan met emoties
  - adequaat reageren op agressie
- Adressen controleren:
  - adresonderzoek
  - mogelijke huisbezoeken
- Gebruik maken van geavanceerde hulpmiddelen;
- Informatiebeveiliging en privacybescherming;
- Data-analyse;
- Ketensamenwerking met andere instellingen;
- Onderzoek doen via sociale media;
- De kwaliteit van dienstverlening verhogen (passie, creativiteit, empathie).

Strategische personeelsplanning

Voor management en HR is het van belang om vroegtijdig inzicht te krijgen in de komende veranderingen en te werken aan een continue (strategische) personeelsplanning. Medewerkers en de OR moeten bij dit proces worden betrokken. Het is een kans om de digitale transformatie niet als een bezuinigingsronde te zien, maar als een mogelijkheid om te investeren in de kwaliteit van dienstverlening. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van medewerkers voor het begeleiden van burgers die dat nodig hebben. Bij het maken van een personele analyse kan het onderstaande model, dat zeven categorieën medewerkers onderscheidt, handvatten bieden.

Personele analyse (Bron: Whitepaper Randstad SPP)

1 Key players. Vaste, onmisbare medewerkers: nu en straks nodig.
2 Onbenut potentieel. Vaste medewerkers: nu misschien niet, maar straks wel nodig.
3 Te bewegen. Vaste medewerkers: nu en straks niet passend bij de strategische koers.
4 Huidige kernbezetting. Vaste medewerkers: nu wel maar straks niet meer passend bij de strategische koers.
5 Tijdelijke krachten. Voor werkzaamheden die straks niet meer nodig zijn.
6 Most wanted. Voor werkzaamheden die nu en straks nodig zijn.
7 Prospects. Voor werkzaamheden die straks pas nodig zijn.

De ontwikkelingen stellen Burgerzaken voor een professionaliserings- en inzetbaarheidsvraagstuk. Dat vereist -aansluitend op de strategische personeels-planning- beleid dat zich richt op de verdere ontwikkeling van professionaliteit en vakmanschap. Medewerkers ontwikkelen vakmanschap op verschillende manieren: het opdoen van praktijkervaringen, leren van collega's, via eigen leerroutes (bijvoorbeeld kennis opdoen via internet) en door het volgen van formele opleidingen, cursussen en trainingen. Om gemeenten in deze professionaliseringsslag te ondersteunen, biedt de NVVB via de PublieksAcademie verschillende opleidingen en modules aan op MBO-4 en Hbo-niveau. Daarnaast is het belangrijk om samen met medewerkers de toekomst te verkennen en te investeren in inzetbaarheid. Het A+O fonds biedt gemeenten, onder andere met de 'Talentspiegel' en de 'Meester in je werk-site,' zeer praktische handvatten.

Ondanks de nodige onzekerheden kunnen het management en de medewerkers -met ondersteuning van HR- al grote slagen maken in het anticiperen op de ontwikkelingen, zodat ze klaar zijn voor de toekomst.

Kijk voor meer informatie op:

- www.gemeente.nl/publieksacademie
- www.meesterinjewerk.nl
- www.aeno.nl/talentspiegel

Bijlage

Afkortingenlijst

AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
AVIM	Afdeling Vreemdelingen, Identiteit en Mensensmokkel (Politie)
BAG	Basisregistraties Adressen en Gebouwen
BIG	Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten
BRP	Basisregistratie Personen
BZK	Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
CMI	Centraal Meldpunt voor Identiteitsfraude en -fouten
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
ECID	ExpertiseCentrum Identiteitsfraude en Documenten en ID-Desks (Politie en KMAR)
eIDAS	electronic IDentification and Authentication Services
ENSIA	Eenduidige Normatiek en Single Informatie Audit
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GDI	(Wet) Generieke Digitale Infrastructuur
IBD	Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten
IKP	InformatieKnoopPunt
IND	Immigratie- en Naturalisatiedienst

ICAO	International Civil Aviation Organization
JustID	Justitiële Informatiedienst
KCHN	KennisCentrum Handhaving en Naleving (VNG)
KING	Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten
LAA	Landelijke Aanpak Adreskwaliteit
NBP	Naar Betrouwbare Persoonsgegevens
NIK	Nederlandse Identiteitskaart
NVVB	Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken
OM	Openbaar Ministerie
OSV	Ondersteunde Software Verkiezingen
PDM	Persoonlijk Data Management
RDW	Rijksdienst voor het Wegverkeer
RIE	Risico-inventarisatie en -Evaluatie
RvIG	Rijksdienst voor Identiteitsgegevens
SVB	Sociale Verzekeringsbank
UWV	Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VOW	Vertrokken Onbekend Waarheen
WID	Wet op de identificatieplicht
WTI	Werkgroep Tegengaan Identiteitsfraude

Colofon

Opdrachtgevers

Stichting A+O fonds Gemeenten en
Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken (NVVB)

Research
Jan Smit (oud-gemeentesecretaris gemeente Staphorst) en
Geeta Bachu (procesmanager Burgerzaken gemeente Rotterdam)

Auteurs
Renz Davits (programmamanager A+O fonds Gemeenten),
Willeke van Dijk (strategisch adviseur NVVB),
John de Ruiter (dagelijks bestuurslid NVVB),
Mariëlle Slooff (strategisch adviseur NVVB) en
Ronald Zijlstra (strategisch adviseur NVVB)

Eindredactie
Robert Berk en Merlin Niesten

Tekstredactie
Carmen Kromosono, Thansz Teksten & Projecten

Fotografie
Kees Winkelman (cover)
Stockfotografie (binnenwerk)

Infographics
Michele Duquesnoy, Mich-ele

Vormgeving & productie
insandouts communication and design, Maassluis

Wij bedanken
Kamal el Allouchi, Melle Bakker, Bub van Baarle, Miguel Boerboom, Petra Bout, Marco Brederveld, Gert-Jan Brink, Ruud de Bruin, Arthur Dallau, Diana van Driel, Roos Gardien, Lieke Hamers, Jaring Hiemstra, Jule Hintzbergen, Gert Hooijmaijers, Kurt Isik, Norbert Klein, Pauline van der Kolk, Douwe Leguit, Bianca Leusink, Anja Lelieveld, Giulietta Marani, Paul van Meggelen, Jan Meijsen, Janfolkert Muizelaar, Patrick Neelen, Kevin Noels, Marc Noordhoek, Edwin van den Oever, Astrid Oosenbrug, Bob van Os, Corien Pels Rijcken, Ad Reuijl, Eduard Renger, Frans Rijkers, Simon Rijsdijk, Dirk Schravendeel, Luuk Sprengers, Gert Stel, Jan van der Streek, Ron van Troost, André Uuldriks, Lida ten Veen, Gerard Velders en Koen Wortman.

© Stichting Arbeidsmarkt- en Opleidingsfonds Gemeenten, Den Haag, Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken, Zoetermeer, april 2017

Stichting A+O fonds Gemeenten bevordert en ondersteunt vernieuwende activiteiten op het gebied van arbeidsmarkt en HRM-beleid. Actuele informatie over de verschillende projecten treft u aan op www.aeno.nl

De NVVB is hét aanspreekpunt voor de thema's persoonsinformatie management, identiteitsmanagement, verkiezingen en dienstverlening en innovatie. De NVVB denkt en handelt toekomstgericht, borgt kwaliteit en is een gewilde en betrouwbare partner voor andere (overheids)organisaties. Actuele informatie over de activiteiten van NVVB vindt u op www.nvvb.nl

Rechten
Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enigerwijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de Stichting A+O fonds Gemeenten en Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken.

Hoewel aan deze uitgave de grootst mogelijke zorg is besteed, kunnen de samenstellers niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de inhoud rechten worden ontleend.

Stichting A+O fonds Gemeenten
Postbus 11560
2502 AN Den Haag
070 763 0030
secretariaat@aeno.nl
www.aeno.nl

Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken
Postbus 79
2700 AB Zoetermeer
079 3617747
nvvb@nvvb.nl
www.nvvb.nl